

การศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับการทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน ด้วยระบบดิจิทัล

The Study of Satisfaction of Test Takers of Test of English Communication in the Workplace (TEC-W) by Digital Testing System

พัฒนา ธนากร¹ พีรวัฒน์ กาชาว² กาญจนา แจ่มชื่น^{3*}

Pattana Thanakorn¹ Peerawat Kasao² and Kanjana Jamchuen³

Received: May 21, 2023; Revised: June 28, 2023; Accepted: June 29, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับการทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน (TEC-W) ในด้านการจัดการทดสอบด้วยระบบดิจิทัลและการบริหารจัดการทดสอบ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้เป็นผู้เข้ารับการทดสอบ TEC-W เมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2566 จำนวน 510 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับที่ได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยให้ผู้เข้ารับการทดสอบตอบแบบสอบถามหลังจากการทดสอบแล้วเสร็จ วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยสถิติบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เนื้อหาจากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมซึ่งเป็นข้อคำถามปลายเปิด

¹หัวหน้ากลุ่มงานบริหารการทดสอบและศูนย์เครือข่าย สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

Head of Testing and Network Center Administration Division, National Institute of Educational Testing Service (Public Organization)

²นักวิชาการ กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

Computer Technical Officer, Information and Technology Division, National Institute of Educational Testing Service (Public Organization)

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป กลุ่มงานบริหารการทดสอบและศูนย์เครือข่าย สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

³General Administration Officer, National Institute of Educational Testing Service (Public Organization)

Corresponding Author e-mail: kanjana@niets.or.th

ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้ารับการทดสอบมีความพึงพอใจต่อการทดสอบด้วยระบบดิจิทัลภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($M=3.88$) โดยพบว่าผู้เข้าสอบพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการใส่คำตอบหรือเลือกคำตอบบนหน้าจอมากที่สุด ($M=4.00$) รองลงมา คือ สัญญาณอินเทอร์เน็ตที่สนามสอบมีความรวดเร็ว ($M=3.99$) และระบบทดสอบมีความสะดวก รวมทั้งรูปแบบและขนาดของตัวอักษรที่ใช้ในระบบมีความเหมาะสม ทั้งสองข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($M=3.94$) และผู้เข้ารับการทดสอบมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การแก้ไขคำตอบกรณีที่เลือกคำตอบผิด ($M=3.61$) ส่วนด้านการบริหารจัดการสอบผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับมาก ($M=3.84$) โดยพบว่าผู้เข้าสอบพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบการสอบของกรรมการคุมสอบมากที่สุด ($M=4.12$) รองลงมา คือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการทดสอบมีความสะดวกต่อการใช้งาน ($M=3.97$) และสถานที่ที่ใช้เป็นสนามสอบสะดวกต่อการเดินทาง ($M=3.83$) และผู้เข้ารับการทดสอบพึงพอใจต่อช่องทางการชำระเงินน้อยที่สุด ($M=3.42$) ในภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจพบว่าผู้เข้ารับการทดสอบมีความพึงพอใจในระดับมากในทุกประเด็น

คำสำคัญ: การทดสอบด้วยระบบดิจิทัล ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน ความพึงพอใจ

Abstract

This research is a survey conducted to study the satisfaction of test takers of English for Work Communication in the field of digital test management and test administration. The subjects in this study were 510 TEC-W test takers on Saturday, March 11, 2023. The research tool used was a 5-level estimator questionnaire that underwent quality checks by qualified experts to ensure consistency between the questions and the objectives. Data collection was performed by having the test takers complete a questionnaire after finishing the test. The data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation. Additionally, the content from additional opinions and suggestions, obtained through open-ended questions, was analyzed.

The results showed that the test takers were satisfied with the arrangement of the digital English for Work Communication test. In the digital test, the test takers expressed high satisfaction levels ($M=3.88$) It was found that the test takers were most satisfied with the convenience of entering or selecting answers on the screen ($M=4.00$) This was followed by the fast internet signal at the test site ($M=3.99$) and the convenient testing system, including the format and size of the characters used in the system, which received the same mean score ($M=3.94$) The test takers expressed the lowest level of satisfaction ($M=3.61$) Regarding

the examination management, the test takers showed high satisfaction levels ($M=3.84$) It was found that the test takers were most satisfied with the proctors' adherence to examination regulations ($M=4.14$) This was followed by the convenience of the equipment used in the test ($M=3.97$) and the convenience of the examination location for travel ($M=3.83$) The least satisfaction was expressed with the payment channel ($M=3.42$)

Key word: Digital Testing System, English for Communication in the Workplace, Satisfaction

หลักการและเหตุผล

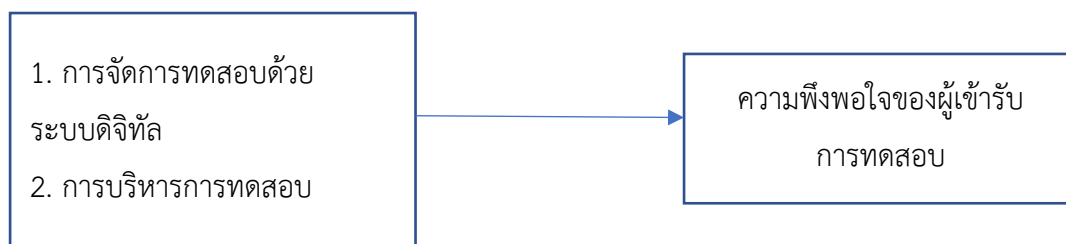
สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ สทศ. เป็นหน่วยงานบริหารจัดการและดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษา วิจัย พัฒนา และให้บริการทางการประเมินผลทางการศึกษาและทดสอบทางการศึกษาอย่างต่อเนื่องรวมทั้งเป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาในระดับชาติและระดับนานาชาติ โดยในปี พ.ศ. 2561 สทศ. ได้พัฒนาแบบทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน (Test of English for Communication-Workplace: TEC-W) ตามเกณฑ์มาตรฐาน CEFR (Common European Framework of Reference for Languages) ซึ่งเป็นมาตรฐานในการประเมินความสามารถทางภาษาอังกฤษที่สหภาพยุโรปจัดทำขึ้น โดยมาตรฐานดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอน และการประเมินภาษาที่สองหรือภาษาต่างประเทศ (พัชรภรณ์ ดวงชื่น และคณะ, 2564) โดยแบบทดสอบ TEC-W ที่ สทศ. พัฒนาขึ้น ใช้สำหรับการวัดทักษะทางภาษา 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการฟัง (Listening) ด้านการพูด (Speaking) ด้านการอ่าน (Reading) และด้านการเขียน (Writing) การพัฒนาแบบทดสอบ TEC-W ของ สทศ. เป็นการพัฒนาเครื่องมือวัดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อเป็นข้อสอบระดับชาติของไทย โดยมีเป้าหมายสำหรับใช้เป็นทางเลือกทดแทนแบบทดสอบ International Test ที่มีค่าธรรมเนียมการสมัครสอบสูง ซึ่ง สทศ. ได้เริ่มให้บริการการทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงานด้วยระบบดิจิทัลครั้งแรก เมื่อวันที่ 24 กันยายน 2565 และมีแผนในการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ดังนั้น เพื่อให้ สทศ. ซึ่งเป็นผู้ให้บริการการทดสอบได้รับทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะผู้วิจัยจึงได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับการทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงานด้วยระบบดิจิทัล ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะถูกนำไปใช้ในการวางแผนการดำเนินงาน สนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร รวมทั้งใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงานด้วยระบบดิจิทัลให้ตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เข้ารับการทดสอบมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน ในด้านการจัดการทดสอบด้วยระบบดิจิทัลและด้านการบริหารการทดสอบ

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. ความพึงพอใจและการประเมินความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดจากแรงจูงใจซึ่งเป็นพฤติกรรมภายในที่ผลักดันให้เกิดความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ยินดีหรือไม่ยินดี เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังที่เกิดจากการประมาณค่า อันเป็นการเรียนรู้ประสบการณ์จากการกระทำกิจกรรมเพื่อให้เกิดการตอบสนองความต้องการตามเป้าหมายของแต่ละบุคคล ซึ่งความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการดำเนินกิจกรรมหรือการปฏิบัติงานต่าง ๆ ทั้งต่อบุคคล ต่องานและหน่วยงาน เนื่องจากก่อให้เกิดแรงจูงใจและกำลังใจที่ดี มีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ทำให้ระบบงานดำเนินไปด้วยความราบรื่น และยังช่วยให้หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดี (พัฒนา พรหมณี และคณะ, 2563) ซึ่ง สุนันทา เลาพันธ์ (2551) ได้กล่าวไว้ว่าการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นนั้นทำได้โดย 1) จัดหาหรือให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการด้วยสิ่งที่มีคุณภาพ ตามความต้องการของบุคคล 2) อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสิ่งที่บุคคลต้องการอย่างทั่วถึง และเท่าเทียมกัน

เมื่อมีการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลแล้ว ผู้จัดให้มีบริการย่อมต้องการทราบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับมากน้อยเพียงใด จึงได้มีการประเมินความพึงพอใจขึ้น ซึ่งการประเมินความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธีทั้งการสังเกตพฤติกรรมผู้รับบริการ การสัมภาษณ์ หลังจากรับบริการแล้ว และการใช้แบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจ ซึ่งนิยมใช้กันอย่างแพร่หลายเนื่องจากเป็นวิธีการประเมินความพึงพอใจที่สะดวกและเก็บรวบรวมข้อมูลได้รวดเร็วและได้จำนวนมาก ผลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจจะนำไปสู่การพัฒนาให้บริการนั้น ๆ มีคุณภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

2. การจัดการทดสอบด้วยระบบดิจิทัลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ระบบการทดสอบแบบดิจิทัลเป็นรูปแบบการทดสอบผ่านระบบคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีข้อดีหลายประการ เช่น ขยายโอกาสทางการทดสอบให้กับผู้เข้ารับการทดสอบในพื้นที่ห่างไกลและผู้พิการมากยิ่งขึ้น ตอบสนองการจัดการทดสอบหลายครั้งได้อย่างเท่าเทียมกัน รองรับรูปแบบของข้อสอบที่หลากหลายและมีการใช้สื่อประสม เช่น ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว เสียงบันทึก และวีดิทัศน์ ซึ่งการทดสอบด้วยกระดาษไม่สามารถทำได้ นอกจากนี้ยังลดข้อจำกัดในเรื่องของระยะเวลา ทรัพยากร และค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเกี่ยวกับการพิมพ์ การขนส่ง การบริหารจัดการ การตรวจ และการประมวลผล มีความปลอดภัยและเพิ่มความสามารถในการป้องกันการทุจริต ทำให้เทคโนโลยีนี้ถูกพัฒนาอย่างต่อเนื่องและมีการใช้งานอย่างแพร่หลายในปัจจุบันทั้งในประเทศและต่างประเทศ ในยุโรปและประเทศสหรัฐอเมริกาได้มีการนำการทดสอบด้วยระบบดิจิทัลมาใช้ในการทดสอบความสามารถและทักษะในด้านภาษา วิทยาศาสตร์ อารมณ์ และสังคม และความถนัดต่าง ๆ และในปัจจุบันหลายองค์กรในประเทศไทยได้จัดการทดสอบผ่านระบบคอมพิวเตอร์เช่นกัน โดยส่วนใหญ่นำมาใช้จัดการทดสอบเพื่อวัดทักษะทางภาษาอังกฤษและการทดสอบเพื่อวัดและประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน

ด้วยวิสัยทัศน์ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ สทศ. ที่เป็นสถาบันทางวิชาการและวิชาชีพ และเป็นแหล่งอ้างอิงระดับชาติและนานาชาติที่เชี่ยวชาญด้านการทดสอบและการประเมินผลทางการศึกษา เพื่อให้คนไทยมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาในทุกระดับและทุกประเภทการศึกษาสู่ระดับสากล และด้วยพันธกิจหลักของ สทศ. ในการศึกษา วิจัย และเผยแพร่นวัตกรรมด้านการทดสอบทางการศึกษา รวมทั้งเผยแพร่เทคนิคการวัดและประเมินผลทางการศึกษา สทศ. จึงได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการจัดการทดสอบผ่านระบบคอมพิวเตอร์ และได้เห็นถึงข้อดีที่หลากหลายของการจัดการทดสอบรูปแบบนี้ จึงมีนโยบายในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับรองรับการทดสอบ โดยเริ่มการวิจัยและพัฒนาระบบการทดสอบผ่านระบบคอมพิวเตอร์มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 โดยพัฒนาระบบการทดสอบทางการศึกษาแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Testing) เป็นระบบเริ่มแรก ต่อมาในปี พ.ศ. 2562 ได้เริ่มพัฒนาระบบการทดสอบแบบดิจิทัล (Digital Testing) หรือระบบการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติดิจิทัล (National Digital Testing Platform) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดสอบและลดข้อจำกัดของการทดสอบผ่านระบบ E-Testing ระบบการทดสอบแบบดิจิทัลนี้เป็นการขยายโอกาสทางการทดสอบให้กับผู้เข้าสอบ และเปิดโอกาสให้ผู้เข้าสอบมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กับข้อสอบมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยประหยัดเวลาและทรัพยากรเมื่อเปรียบเทียบกับ การทดสอบแบบกระดาษ ปัจจุบัน สทศ. มีศูนย์เครือข่ายสำหรับควบคุมการทดสอบแบบดิจิทัลเป็นจำนวนทั้งหมด 18 ศูนย์ ซึ่งครอบคลุมทุกภูมิภาคในประเทศ (กัญญา กริประเสริฐกุล, 2565)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้เข้ารับการทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงานด้วยระบบดิจิทัล เมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2566 จัดโดยสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำนวน 510 คน และใช้ประชากรทั้งหมดในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับการทดสอบ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา เหตุผลในการเข้ารับการทดสอบ การรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการทดสอบ และจำนวนครั้งที่เคยเข้ารับการทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงานด้วยระบบดิจิทัล แบ่งออกเป็น 1) ด้านระบบการทดสอบและอุปกรณ์ที่ใช้ในการสอบ มีข้อคำถามจำนวน 9 ข้อ 2) ด้านการบริหารการจัดสอบ มีข้อคำถามจำนวน 15 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการทดสอบ เป็นข้อคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้เข้ารับการทดสอบได้แสดงความคิดเห็น

แบบสอบถามความพึงพอใจ มีการกำหนดค่าคะแนนและระดับความพึงพอใจ รวมทั้งการแปลผล ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

- 5 คะแนน หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง พึงพอใจมาก
- 3 คะแนน หมายถึง พอใจปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง พึงพอใจน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์การแบ่งช่วงค่าเฉลี่ยและแปลความหมาย

- ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพโดยผู้ทรงคุณวุฒิจาก สทศ. จำนวน 3 ท่าน ด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective

Congruence: IOC) ซึ่งผลการตรวจสอบพบว่าข้อคำถามมีค่า IOC อยู่ที่ 0.67-1.00 แสดงให้เห็นว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และสามารถนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยขอความอนุเคราะห์ผู้เข้ารับการทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน ที่จัดขึ้นเมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2566 ในการตอบแบบสอบถามหลังจากการทดสอบแล้วเสร็จ โดยได้รับความร่วมมือจากผู้เข้ารับการทดสอบจำนวน 467 คน คิดเป็นร้อยละ 91.57 ซึ่งข้อมูลที่ได้จะถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ค่าความถี่ และร้อยละจากแบบสอบถามตอนที่ 1 เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับการทดสอบ
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการทดสอบจากแบบสอบถามตอนที่ 2 โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการทดสอบจากแบบสอบถามตอนที่ 3 โดยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับการทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน ที่จัดขึ้นเมื่อวันเสาร์ที่ 11 มีนาคม 2566 โดยสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) มีผู้เข้ารับการทดสอบจำนวน 510 คน และได้รับความร่วมมือจากผู้เข้ารับการทดสอบจำนวน 467 คนในการตอบแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคณะผู้วิจัยจะนำเสนอข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับการทดสอบ ข้อมูลการเข้ารับการทดสอบ ระดับความพึงพอใจด้านระบบการทดสอบ และระดับความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการสอบ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1 ถึง ตารางที่ 4

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับการทดสอบ (N=467)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	247	52.89
หญิง	218	46.68
ไม่ระบุ	2	0.43
2. อายุ		
21-30 ปี	349	74.73
31-40 ปี	45	9.64
41-50 ปี	19	4.07
ต่ำกว่า 20 ปี	44	9.42
มากกว่า 50 ปี	10	2.14
3. สถานะทางอาชีพ		
นิสิต/นักศึกษา	359	76.87
อาจารย์/บุคลากรทางการศึกษา	44	9.42
พนักงานบริษัท	47	10.06
อื่น ๆ	9	1.93
ไม่ระบุ	8	1.71
4. ระดับการศึกษา		
กำลังศึกษาปริญญาตรี	334	71.52
ปริญญาตรี	99	21.20
ปริญญาโท	25	5.35
อื่น ๆ	6	1.28
ไม่ระบุ	3	0.64

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้เข้ารับการทดสอบส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.89 และเพศหญิง ร้อยละ 46.68 โดยผู้เข้าสอบร้อยละ 74.73 มีอายุในช่วง 21-30 ปี รองลงมาร้อยละ 9.64 มีอายุ 31-40 ปี ในส่วนของสถานะทางอาชีพพบว่า ผู้เข้าสอบร้อยละ 76.87 เป็นนิสิต/นักศึกษา รองลงมาร้อยละ 10.06 เป็นพนักงานบริษัท และร้อยละ 9.42 เป็นครู อาจารย์/บุคลากรทางการศึกษา และผู้เข้าสอบส่วนใหญ่กำลังศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 71.52 รองลงมาสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 21.20 และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทร้อยละ 5.35

ตารางที่ 2 ข้อมูลการเข้ารับการทดสอบวัดความสามารถทางภาษาอังกฤษ (N=467)

ข้อมูลการเข้ารับการทดสอบ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. จำนวนครั้งที่เคยสอบ TEC-W		
1 ครั้ง (นับครั้งนี้)	420	89.94
มากกว่า 1 ครั้ง	47	10.06
รวม	467	100.00
2. เหตุผลที่ตัดสินใจเข้าสอบ TEC-W ด้วยระบบดิจิทัล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ทดสอบความรู้ด้านภาษาอังกฤษของตนเอง	350	35.43
เข้ารับการทดสอบตามที่สถานศึกษาแจ้ง	277	28.04
เป็นแนวทางก่อนการสอบ TOEIC, TOEFL, IELTS, CU-TEP, TU-GET etc.	142	14.37
นำผลคะแนนการทดสอบไปใช้ในการสมัครเข้าศึกษาต่อ	102	10.32
ผลคะแนนการทดสอบไปใช้ประกอบการสมัครงาน	117	11.84
รวม	988	100.00
3. ช่องทางการรับรู้ข่าวสารการจัดสอบ TEC-W (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
หน่วยงานที่ทำงาน/ศึกษาอยู่	313	64.40
เว็บไซต์ของ สทศ.	127	26.13
สื่อโซเชียล เช่น Facebook Twitter เป็นต้น	24	4.94
แผ่นพับประชาสัมพันธ์	14	2.88
อื่น ๆ (ได้รับแจ้งจากเพื่อนร่วมงาน/อาจารย์ที่ปรึกษา)	8	1.65
รวม	486	100.00

จากตารางที่ 2 ข้อมูลการเข้ารับการทดสอบวัดความสามารถทางภาษาอังกฤษของผู้เข้าสอบ พบว่า ร้อยละ 89.94 เข้ารับการทดสอบ TEC-W ครั้งนี้เป็นครั้งแรก โดยมีเหตุผลในการตัดสินใจเข้ารับการทดสอบในครั้งนี้ คือ ทดสอบความรู้ด้านภาษาอังกฤษของตนเอง ร้อยละ 35.43 เข้ารับการทดสอบตามที่สถานศึกษาแจ้ง ร้อยละ 28.04 ใช้เป็นแนวทางก่อนการสอบ TOEIC, TOEFL, IELTS, CU-TEP, TU-GET etc. ร้อยละ 14.37 นำผลคะแนนการทดสอบไปใช้ในการสมัครเข้าศึกษาต่อ ร้อยละ 10.32 และนำผลคะแนนการทดสอบไปใช้ประกอบการสมัครงานร้อยละ 11.84 โดยผู้เข้าสอบรับทราบข้อมูลข่าวสารการจัดสอบจากสถานศึกษา/ที่ทำงานของตนเองร้อยละ 64.40 จากเว็บไซต์ของ สทศ. ร้อยละ 26.13 และจากสื่อโซเชียล ร้อยละ 4.94

ในส่วนของผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการทดสอบ ซึ่งแบ่งออกเป็น 1) ด้านระบบการทดสอบ (Digital Testing) และอุปกรณ์ที่ใช้ในการสอบ และ 2) ด้านการบริหารการจัดสอบ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 3 และ 4

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจด้านระบบการทดสอบ (Digital Testing) และอุปกรณ์ที่ใช้ในการสอบ

รายการ	M	SD	ระดับความ พึงพอใจ
1. การเข้าระบบการทดสอบทำได้อย่างรวดเร็ว	3.91	0.95	มาก
2. การใช้งานระบบการทดสอบมีความสะดวก	3.94	0.96	มาก
3. การจัดวางรูปแบบของระบบการทดสอบมีความเหมาะสม	3.74	0.93	มาก
4. รูปแบบและขนาดของตัวอักษรที่ใช้ในระบบการทดสอบมีความเหมาะสม	3.94	0.83	มาก
5. คำชี้แจงและขั้นตอนในการใช้งานระบบ ชัดเจน เข้าใจง่ายและสามารถปฏิบัติตามได้	3.88	0.92	มาก
6. การใส่คำตอบหรือเลือกคำตอบบนหน้าจอ ทำได้สะดวก	4.00	0.82	มาก
7. การแก้ไขคำตอบ กรณีเลือกผิด สามารถทำได้สะดวก	3.61	1.15	มาก
8. สัญญาณอินเทอร์เน็ตที่สนามสอบมีความเร็วเหมาะสมต่อการทำแบบทดสอบ	3.99	0.95	มาก
การทดสอบฟังมีระบบเสียงชัดเจน	3.93	0.98	มาก
รวม	3.88		มาก

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการจัดสอบ

รายการ	M	SD	ระดับ ความพึง พอใจ
1. ค่าใช้จ่ายในการสมัครสอบครั้งนี้มีความเหมาะสม	3.59	1.03	มาก
2. ช่องทางการชำระเงินมีความสะดวก	3.42	1.18	มาก
3. ขั้นตอนการสมัครสอบมีความเหมาะสม	3.69	0.97	มาก
4. สถานที่ที่ใช้เป็นสนามสอบสะดวกต่อการเดินทาง	3.83	0.92	มาก
5. ห้องสอบสะอาด และมีแสงสว่างเพียงพอ	4.12	0.84	มาก
6. อุปกรณ์ที่ใช้ในการสอบ เช่น แป้นพิมพ์ (Keyboard) อุปกรณ์ตัวชี้ (Mouse) หูฟัง (Headphone) สะดวกต่อการใช้งาน	3.97	1.00	มาก
7. จำนวนข้อสอบเหมาะสมกับระยะเวลาการทดสอบ	3.74	0.95	มาก

ตารางที่ 4 (ต่อ)

รายการ	M	SD	ระดับความพึงพอใจ
8. วันและเวลาในการจัดการทดสอบมีความเหมาะสม	3.78	0.93	มาก
9. การประชาสัมพันธ์การสอบเหมาะสมทำให้ผู้เข้าสอบทราบข้อมูลได้รวดเร็ว	3.74	0.94	มาก
10. กรรมการคุมสอบอธิบายคำชี้แจง แนวปฏิบัติ ขั้นตอนการสอบชัดเจน	3.93	0.92	มาก
11. กรรมการคุมสอบมีความรู้เรื่องการใช้ระบบ Digital Testing	4.00	0.83	มาก
12. กรรมการคุมสอบมีการตรวจบัตรและอุปกรณ์การสอบก่อนอนุญาตให้ผู้เข้าสอบเข้าห้องสอบ	4.09	0.84	มาก
13. กรรมการคุมสอบปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบการสอบ (ไม่คุยโทรศัพท์ไม่ถ่ายรูปไม่ส่งเสียงรบกวนผู้เข้าสอบ)	4.14	0.90	มาก
14. การจัดการทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน (TEC-W) ด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing) ในครั้งนี้ตรงกับความคาดหวังของท่านมากน้อยเพียงใด	3.78	0.90	มาก
15. ท่านสามารถนำผลการทดสอบ TEC-W ไปใช้ประโยชน์มากน้อยเพียงใด	3.78	0.94	มาก
รวม	3.84		มาก

จากตารางที่ 3 และตารางที่ 4 พบว่า ผู้เข้ารับการทดสอบมีความพึงพอใจต่อการจัดการทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงานด้วยระบบดิจิทัลในด้านการทดสอบด้วยระบบดิจิทัลผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 โดยพบว่าผู้เข้าสอบพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการใส่คำตอบหรือเลือกคำตอบบนหน้าจอมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คะแนน รองลงมา คือ สัญญาณอินเทอร์เน็ตที่สนามสอบมีความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และระบบทดสอบมีความสะดวก รวมทั้งรูปแบบและขนาดของตัวอักษรที่ใช้ในระบบมีความเหมาะสม ทั้งสองข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.94 และผู้เข้ารับการทดสอบมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คือ การแก้ไขคำตอบกรณีที่เลือกคำตอบผิด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ส่วนด้านการบริหารจัดการสอบผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 โดยพบว่าผู้เข้าสอบพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบการสอบของกรรมการคุมสอบมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 รองลงมา คือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการทดสอบมีความสะดวกต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และสถานที่ที่ใช้เป็นสนามสอบสะดวกต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และผู้เข้ารับการทดสอบพึงพอใจต่อช่องทางการชำระเงินน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ซึ่งพบว่าผู้เข้ารับการทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงานมีความพึงพอใจต่อการจัดการทดสอบด้วยระบบดิจิทัลและการบริหารจัดการจัดการทดสอบภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้เข้ารับการทดสอบมีความพึงพอใจต่อการจัดการทดสอบในรูปแบบดิจิทัลมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 โดยในการวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้เข้ารับการทดสอบมีความพึงพอใจต่อการทดสอบด้วยระบบดิจิทัลเนื่องจากมีความสะดวกในการเลือกคำตอบบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jaskava (2021) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในมหาวิทยาลัย Brno University of Technology ที่เข้ารับการทดสอบภาษาอังกฤษในรูปแบบดิจิทัล พบว่านักศึกษาเกือบทั้งหมดมีความพึงพอใจต่อการสอบในรูปแบบดังกล่าวมากกว่าการสอบในรูปแบบกระดาษ และพึงพอใจต่อการใช้คอมพิวเตอร์และ Laptop มากกว่า Tablet

ในด้านการบริหารจัดการสอบพบว่าผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 โดยผู้เข้าสอบพึงพอใจต่อกรรมการคุมสอบปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบการสอบมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 สอดคล้องกับรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (2565) โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งฤดี กล้าหาญ (2559) ที่ระบุว่านักเรียนผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจต่อการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยในด้านการดำเนินการจัดสอบ ผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจต่อการทำหน้าที่ของกรรมการคุมสอบเพื่อให้การทดสอบเป็นไปตามมาตรฐานมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับการทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงานในครั้งนี้ สทศ. ซึ่งเป็นหน่วยจัดการทดสอบที่มีการดำเนินงานตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ควรพัฒนาช่องทางการชำระเงินให้หลากหลาย โดยอาจพิจารณาเพิ่มช่องทางการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันของธนาคารเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้เข้ารับการทดสอบมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ สทศ. ควรพิจารณาการปรับปรุงและพัฒนาระบบการทดสอบแบบดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้เข้ารับการทดสอบมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่ผู้เข้ารับการทดสอบมีความเห็นว่ายังไม่ได้รับความสะดวกในการแก้ไขคำตอบกรณีที่เลือกคำตอบผิด

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

สทศ. ควรทำการศึกษาวิจัยความต้องการการใช้งานระบบการทดสอบแบบดิจิทัล และนำผลจากการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการทดสอบให้สามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้เข้ารับการทดสอบมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- Jana Jaskava. 2021. Digital Testing During the Pandemic Crisis: University Students' Opinions on Computer-based Tests. *Internal Journal for Innovation Education and Research*. 9(01): 36-53.
- กัญญา กริประเสริฐกุล. (2565). ข้อเสนอโครงการวิจัยเรื่อง การศึกษาหาแนวทางการพัฒนาระบบการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติแบบดิจิทัลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน). เอกสารโครงการสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการวิจัยของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน).
- พัชรภรณ์ ดวงชื่น อภินันต์ อันทวีสิน และ วรณัฐ ตรีวิจิตรเกษม. 2564. การบริหารหลักสูตรที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อในการสอนตามเกณฑ์มาตรฐานของสหภาพยุโรปของนักเรียนระดับประถมศึกษาสังกัดโรงเรียนเอกชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. *วารสารศิลปะการจัดการ*. 5(1), 118-133.
- พัฒนา พรหมณี ยุพิน พิทยาวัฒน์ชัย และ จีระศักดิ์ ทัพพา. 2563. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจ. *วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.)*. 26(1), 59-66.
- รุ่งฤดี กล้าหาญ. 2559. การประเมินมาตรฐานการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีการศึกษา 2557: กรณีศูนย์สอบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*. (ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ). 9(3), 780-797.
- สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน). 2565. รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน). <https://www.niets.or.th/th/content/view/25539>
- สุนันทา เลาพันธ์. 2551. *การสร้างทีมงาน*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: แอนด์เมตสติเกอร์แอนด์ดีไซน์.